

Algemene Voorwaarden Ontmoeten.Nu

Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a) **Opdrachtnemer:** Ontmoeten.Nu (eenmanszaak) gevestigd aan de Bark 46 te (9606 RB) Kropswolde, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 01126828. Het handelt tevens onder de naam van Leading Transformations.
- b) **Opdrachtgever:** een rechtspersoon dan wel een natuurlijk persoon, dan wel een aantal gezamenlijk optredende personen al dan niet rechtspersoon, die aan Opdrachtnemer de opdracht geeft tot het (doen) verrichten van werkzaamheden, het verlenen van diensten of die producten van Opdrachtnemer afneemt.
- c) **Deelnemer:** een natuurlijke persoon die namens Opdrachtgever deelneemt aan een overeengekomen opdracht.
- d) **Partijen:** Opdrachtnemer, Opdrachtgever en/of Deelnemer gezamenlijk.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- a) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, diensten, werkzaamheden en leveringen van Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- b) Eventuele voorwaarden van de Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- c) Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen gelden niet voor reeds gesloten overeenkomsten, tenzij schriftelijk overeengekomen of voortvloeiend uit dwingende wetgeving.
- d) Deze algemene voorwaarden zijn vanaf 27 oktober 2025 van toepassing op alle nieuwe overeenkomsten. Voor bestaande overeenkomsten blijven de op dat moment geldende voorwaarden van kracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- e) Opdrachtnemer hecht grote waarde aan samenwerking op basis van open communicatie, respect en wederzijds begrip. De Ethische Code van Ontmoeten.Nu vormt het fundament van alle dienstverlening en beschrijft hoe Opdrachtnemer zich gedraagt in de professionele relatie met Opdrachtgevers en Deelnemers. Deze algemene voorwaarden dienen als juridisch kader voor wanneer onderlinge dialoog en de in de Ethische Code beschreven werkwijze onvoldoende blijken. Bij geschillen of onvoorziene omstandigheden streeft Opdrachtnemer er altijd naar deze eerst in goed overleg met Opdrachtgever op te lossen, conform de principes in de Ethische Code, voordat een beroep wordt gedaan op deze algemene voorwaarden of juridische stappen worden overwogen.

De Ethische Code van Ontmoeten.Nu is te raadplegen via: <https://ontmoeten.nu/ethische-code-ontmoeten-nu/>.

Artikel 3. Aanbiedingen en offertes

- a) Alle offertes en aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij anders vermeld. Offertes hebben een geldigheidsduur van **30 dagen** na dagtekening, tenzij anders aangegeven. Na deze termijn vervalt de offerte automatisch, tenzij Opdrachtnemer schriftelijk anders heeft bevestigd.
- b) Mondelinge toezeggingen of afspraken binden Opdrachtnemer pas nadat deze schriftelijk zijn bevestigd door Opdrachtnemer.
- c) Indien Opdrachtgever een offerte accepteert, maar daarbij inhoudelijke wijzigingen voorstelt, komt de overeenkomst pas tot stand nadat Opdrachtnemer deze wijzigingen schriftelijk heeft bevestigd. Tot dat moment behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor de offerte in te trekken.
- d) Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor een reeds geaccepteerde offerte te herroepen als blijkt dat er onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt door Opdrachtgever, welke van invloed is op de uitvoerbaarheid of prijs van de opdracht.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

- e) Een overeenkomst komt tot stand nadat Opdrachtnemer een offerte heeft uitgebracht en Opdrachtgever deze schriftelijk heeft aanvaard. De opdracht wordt pas definitief wanneer Opdrachtnemer deze bevestigt.
- f) Eventuele latere wijzigingen of aanvullingen zijn pas bindend na schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer.
- g) Indien geen schriftelijke opdrachtbevestiging is verstrekt, wordt de factuur geacht de overeenkomst correct weer te geven, behoudens schriftelijk bezwaar binnen zeven dagen na factuurdatum.

Artikel 5. Levering en termijnen

- a) Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- b) Opdrachtgever is verplicht om alle redelijke inspanningen te leveren die nodig zijn om de opdracht goed te laten verlopen, inclusief het tijdig verstrekken van informatie, documenten en toegang tot systemen of medewerkers indien nodig. Indien Opdrachtgever benodigde gegevens niet tijdig aanlevert, essentiële informatie achterhoudt of noodzakelijke werkzaamheden niet uitvoert, heeft Opdrachtnemer het recht de opdracht op te schorten. Eventuele extra kosten die hierdoor ontstaan, zoals verlies van gereserveerde tijd of bijkomende administratiekosten, worden conform het reguliere uurtarief aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig informeren over de gevolgen voor planning en kosten.

- c) Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan Opdrachtnemer de uitvoering van volgende fasen opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de vorige fase schriftelijk heeft goedgekeurd. Indien Opdrachtgever de goedkeuring onredelijk vertraagt, heeft Opdrachtnemer het recht om de overeenkomst op te schorten of extra kosten in rekening te brengen.
- d) Leveringstermijnen zijn indicatief en niet fataal, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 6. Facturatie en betaling

- a) Facturen dienen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te worden voldaan door particulieren.
- b) Voor bedrijven en rechtspersonen geldt een wettelijke betalingstermijn van maximaal dertig (30) dagen, tenzij anders overeengekomen.
- c) Bij duurovereenkomsten factureert Opdrachtnemer maandelijks het corresponderende deel van het overeengekomen totaalbedrag.
- d) Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om tarieven aan te passen in geval van verhoogde kosten voor lonen, materialen of andere prijsbepalende factoren. Indien de opdracht langer dan twaalf (12) maanden loopt, is Opdrachtnemer gerechtigd om de tarieven jaarlijks te indexeren conform het CBS Consumentenprijsindexcijfer.
- e) Opdrachtnemer zal Opdrachtgever minimaal dertig (30) dagen van tevoren schriftelijk informeren over prijsverhogingen, tenzij een kortere termijn noodzakelijk is door externe factoren zoals wetgeving of onverwachte kostenstijgingen.
- f) Indien de betaling niet binnen de gestelde termijn plaatsvindt, is Opdrachtnemer gerechtigd de dienstverlening op te schorten totdat volledige betaling is ontvangen. Bij te late betaling wordt de wettelijke handelsrente in rekening gebracht, evenals buitengerechtelijke incassokosten conform de wettelijke staffel (15% over de eerste € 2.500, 10% over het meerdere tot € 5.000, en 5% over bedragen daarboven).

Artikel 7. Opschorting en ontbinding

- a) Indien tijdens de uitvoering blijkt dat aanpassing nodig is, zullen partijen dit in onderling overleg wijzigen. Wijzigingen in de opdracht kunnen uitsluitend schriftelijk en in overleg worden overeengekomen. Indien een wijziging leidt tot extra kosten of een langere doorlooptijd, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover vooraf informeren.
- b) Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor wijzigingen te weigeren indien deze de uitvoerbaarheid van de opdracht in gevaar brengen.
- c) Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de opdracht op te schorten of te beëindigen indien Opdrachtgever essentiële verplichtingen niet nakomt, zoals betalingsachterstanden of het niet aanleveren van vereiste informatie. Voordat tot opschorting wordt overgegaan,

zal Opdrachtnemer Opdrachtgever een schriftelijke ingebrekestelling sturen waarin een redelijke termijn van ten minste zeven (7) dagen wordt gegeven om alsnog aan de verplichtingen te voldoen. Indien Opdrachtgever na deze termijn nog steeds niet aan de verplichtingen voldoet, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst eenzijdig te beëindigen en de openstaande bedragen direct opeisbaar te stellen.

- d) Opdrachtnemer kan de overeenkomst beëindigen bij faillissement, surseance van betaling of liquidatie van Opdrachtgever.
- e) Reeds gefactureerde bedragen blijven onverminderd verschuldigd en worden direct opeisbaar bij ontbinding.
- f) Indien sprake is van een duurovereenkomst met een looptijd langer dan 6 maanden, kan Opdrachtgever de overeenkomst slechts beëindigen met een opzegtermijn van minimaal twee (2) maanden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

Artikel 8. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- a) Opdrachtnemer spant zich in om de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. Opdrachtnemer heeft echter geen resultaatverplichting en kan niet garanderen dat een traject, sessie of programma leidt tot een specifiek gewenst resultaat.
- b) Kwaliteit van dienstverlening: Opdrachtnemer garandeert dat alle diensten worden uitgevoerd:
 - o Conform de professionele standaarden zoals beschreven in de [Ethische Code van Ontmoeten.Nu](#)
 - o Met de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend dienstverlener in de branche mag worden verwacht
 - o In overeenstemming met hetgeen in de offerte en opdrachtbevestiging is beschreven

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor werkwijzen en methodieken aan te passen indien dit naar professioneel inzicht beter past bij de situatie van Opdrachtgever of Deelnemer, mits dit binnen de reikwijdte van de opdracht blijft.

- c) Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die aantoonbaar het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht.
- d) De maximale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende opdracht, met een absoluut maximum van €10.000,-, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- e) Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie of schade als gevolg van beslissingen die Opdrachtgever neemt op basis van de door Opdrachtnemer verstrekte adviezen.
- f) Indien Opdrachtnemer derden inschakelt in de uitvoering van de opdracht, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van fouten van deze

derden.

- g) Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde inkomsten, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen van Opdrachtgever of Deelnemers, al dan niet naar aanleiding van de begeleiding, coaching, trainingen, sessies of natuurprogramma's.
- h) Omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer, zoals beslissingen van Opdrachtgever, interne dynamieken binnen teams, persoonlijke omstandigheden van Deelnemers (bijvoorbeeld ziekte, overlijden, crisissituaties of externe factoren), kunnen het effect van de dienstverlening beïnvloeden. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen hiervan.
- i) Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 9. Intellectueel eigendom en retentierecht

- a) Alle door Opdrachtnemer verstrekte materialen, zoals trainingen, teksten, video's, werkboeken, adviezen en methodieken, blijven eigendom van Opdrachtnemer en mogen uitsluitend intern door Opdrachtgever worden gebruikt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- b) Opdrachtgever mag verstrekte materialen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer verveelvoudigen, openbaar maken of aan derden verstrekken.
- c) Indien Opdrachtgever in strijd met deze bepaling handelt, is Opdrachtnemer gerechtigd een direct opeisbare boete van €10.000 per overtreding op te leggen, onverminderd het recht op volledige schadevergoeding.

Artikel 10. Klachten en gebreken

- a) Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen binnen 14 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 30 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld.
- b) Opdrachtnemer zal binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk reageren en aangeven welke maatregelen worden genomen. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de voorgestelde oplossing, zal in overleg worden bepaald of bemiddeling noodzakelijk is.
- c) Indien een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten, tenzij dit voor Opdrachtgever zinloos is geworden.

Artikel 11. Annulering, opschorting en kosten van de opdracht

- a) Annulering door Opdrachtgever:
 - Bij annulering van een opdracht door Opdrachtgever tot 30 dagen voor aanvang, wordt 25% van het overeengekomen bedrag in rekening gebracht.
 - Bij annulering binnen 30 dagen, wordt 100% van het overeengekomen bedrag in rekening gebracht.
- b) Opschorting van de opdracht:
 - Indien een project door Opdrachtgever tijdelijk wordt opgeschort (bijvoorbeeld door interne veranderingen of uitstel), blijven de betalingsverplichtingen van reeds uitgevoerde werkzaamheden in stand.
 - Indien een opschorting langer dan drie (3) maanden duurt, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor de overeenkomst als geannuleerd te beschouwen en de resterende kosten in rekening te brengen.
- c) Annulering of opschorting door Opdrachtnemer:
 - Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de opdracht op te schorten of te beëindigen indien Opdrachtgever essentiële verplichtingen niet nakomt, zoals betalingsachterstanden of het niet aanleveren van vereiste informatie.
 - Indien Opdrachtgever hierdoor schade lijdt, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk, tenzij er sprake is van opzet of bewuste nalatigheid.

Artikel 12. Geheimhouding en Privacy

- a) Geheimhouding
Opdrachtnemer en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze verplichting geldt tot drie (3) jaar na beëindiging van de overeenkomst, tenzij anders overeengekomen of wettelijk vereist.
- b) Uitzonderingen op geheimhouding.
De geheimhoudingsplicht geldt niet indien:
 - Opdrachtnemer wettelijk verplicht is om informatie openbaar te maken, doch slechts voor zover noodzakelijk;
 - Er sprake is van een wettelijke meldplicht (zoals bij fraude of ernstige integriteitsschendingen);
 - Opdrachtgever schriftelijke toestemming geeft voor openbaarmaking van bepaalde informatie.
- c) Privacy en AVG:
Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voor details over hoe persoonsgegevens worden verzameld, gebruikt, bewaard en verwijderd, verwijzen wij naar ons privacybeleid, beschikbaar op <https://ontmoeten.nu/privacy-policy/>.

Artikel 13. Overmacht

- a) Opdrachtnemer is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien hij daartoe verhinderd wordt als gevolg van overmacht.
- b) Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert. Hieronder wordt in ieder geval verstaan:
 - Ziekte van Opdrachtnemer of cruciale medewerkers langer dan twee (2) weken
 - Overlijden of ernstige ziekte in de directe familie van Opdrachtnemer
 - Natuurrampen, brand, overstroming of andere calamiteiten
 - Oorlog, terroristische aanslagen, of dreiging daarvan
 - Pandemieën, epidemieën of andere grootschalige gezondheids crises
 - Overheidsmaatregelen die uitvoering van de overeenkomst onmogelijk maken
 - Stakingen of bedrijfsbezettingen
 - Storing in infrastructuur zoals internet, elektriciteit of transport, voor zover buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer
 - Uitval van essentiële leveranciers of toeleveranciers
- c) Bij tijdelijke overmacht heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten voor de duur van de overmacht. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en in overleg treden over:
 - a. Het opnieuw inplannen van de werkzaamheden
 - b. Een alternatieve wijze van uitvoering, indien mogelijk
 - c. De eventuele financiële gevolgen
- d) Bij blijvende overmacht (langer dan drie (3) maanden) hebben beide partijen het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden. Reeds verrichte werkzaamheden worden naar rato vergoed. Geen der partijen is gehouden tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- e) Indien Opdrachtnemer bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is hij gerechtigd het reeds geleverde/uitgevoerde deel separaat te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen.
- f) Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om tijdens de periode van overmacht een beroep te doen op de regeling, ook als de overmacht slechts tijdelijk van aard blijkt te zijn.

Artikel 14. Juridische geldigheid en ongeldigheid van bepalingen

- a) Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden ongeldig, nietig of niet afdwingbaar blijken te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

- b) Partijen zullen in overleg treden om de ongeldige bepaling te vervangen door een juridisch geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling van Partijen.
- c) Indien Partijen niet tot een oplossing komen, kan een bevoegde rechter een vervangende bepaling formuleren die juridisch geldig en in lijn is met de oorspronkelijke intentie van Partijen.

Artikel 15. Geschillenbeslechting

- a) Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- b) Indien zich een geschil voordoet tussen Partijen, spannen zij zich in om dit eerst via overleg en bemiddeling op te lossen. Indien Partijen er niet in slagen tot een oplossing te komen binnen 30 dagen, wordt een onafhankelijke mediator ingeschakeld of een andere overeengekomen bemiddelingsinstantie. Pas indien bemiddeling niet tot een oplossing leidt, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.